

**PENGARUH SIKAP, KESESUAIAN DAN PENGARUH SOSIAL  
TERHADAP ADOPTSI *MOBILE BANKING*  
BAGI NASABAH BANK BRI  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



**OLEH :**

**SHAFIRA RIZQIKA YUMSA**  
**NIM :2013210113**

**HALAMAN JUDUL**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH SIKAP, KESESUAIAN DAN PENGARUH SOSIAL  
TERHADAP ADOPSI *MOBILE BANKING*  
BAGI NASABAH BANK BRI  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

Shafira Rizqika Yumsa

NIM : 2013210113

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 25 Agustus 2017



**Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si)**

# SKRIPSI

## PENGARUH SIKAP, KESESUAIAN DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP ADOPTASI *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK BRI DI SURABAYA

Disusun oleh


**SHAFIRA RIZQIKA YUMSA**

**NIM : 2013210037**


Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 30 Agustus 2017

Tim Penguji


**Ketua** : Emma Yulianti, S.E., M.M.

  
.....

**Sekretaris** : Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si

  
.....

**Anggota** : Dr. Soni Harsono, S.E., M.Si.

  
.....



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shafira Rizqika Yumsa  
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 08 Mei 1995  
N.I.M : 2013210113  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Sikap, Kesesuaian, dan Pengaruh Sosial  
Terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bagi Nasabah  
Bank BRI di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 12 - 10 - 2017

Tanggal : 2 - 10 - 2017

(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)

(Dra.Ec.Aniek Maschudah I, M.Si)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*Karena sebenarnya kekurangan dan kelebihan kita adalah orang lain yang melihat dan kita hanya bisa untuk membenahi agar dimata orang lain kita bisa jauh lebih baik! ☺*

### PERSEMBAHAN

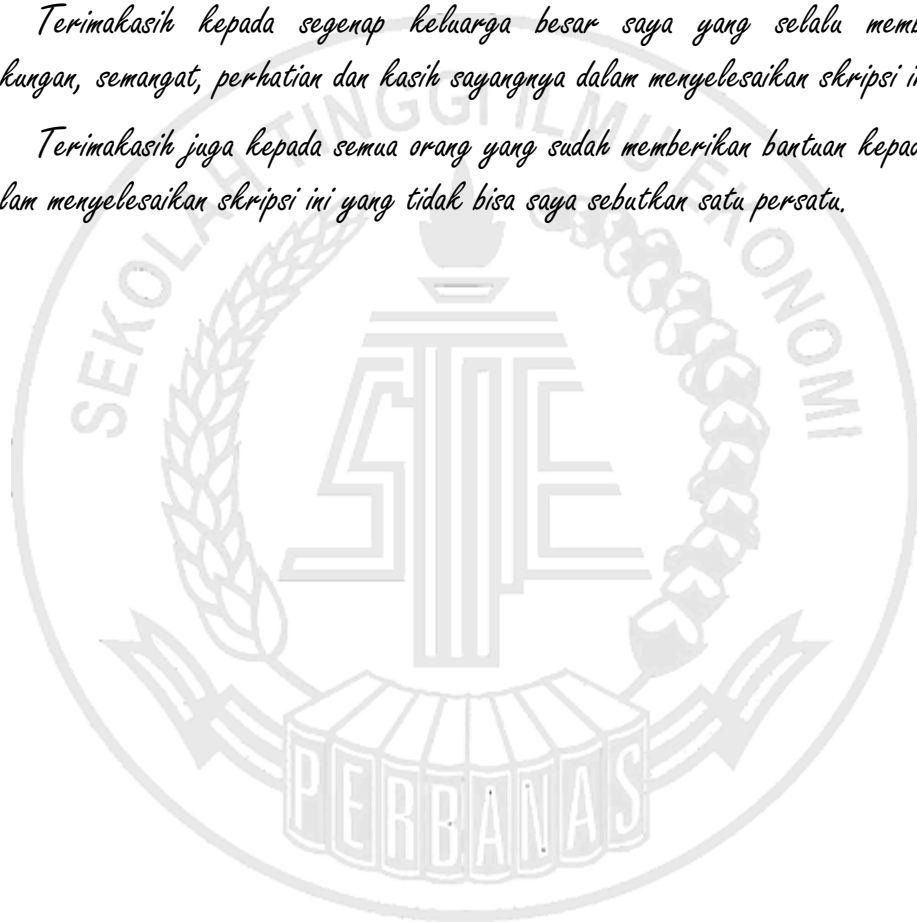
*Dengan segala puja dan puji syukur kepada ALLAH SWT karena atas rahmat dan karuniaNya yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada :*

✚ *ALLAH SWT, karena atas izin dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat dibuat dengan baik dan selesai tepat waktu. Rasa syukur yang tidak terhingga saya ucapkan kepada ALLAH SWT yang meridhoi dan mengabulkan segala doa saya.*

✚ *Terimakasih sebanyak banyaknya saya ucapkan kepada kedua orang tua saya, Ayahku Tercinta Kambali dan Bundaku tercinta Nanik Rafidah. Yang telah membesarkan saya dengan baik, penuh kasih sayang, dan penuh kesabaran selama ini. Terimakasih telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi saya dengan baik dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Ucapan terimakasih saja tidak akan cukup untuk membalas semua jasa dan kebaikan Ayah dan Bundaku, karena itulah persembahan bakti dan cintaku untuk Ayah dan Bundaku. Tidak banyak aku berkata untukmu semoga ALLAH selalu melidungi mereka berdua dimanapun mereka berada dan semoga sehat selalu sampai saya bisa bikin mereka bahagia.*

- + Terimakasih kepada kakak saya satu-satunya *Devi Rizki Saputri* yang sudah memberikan semangat, dukungan, senyuman serta doa kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- + Terimakasih kepada ibu *Dra. Eo. Aniek Maschadah I, M.Si* selaku dosen pembimbing saya, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun saya dengan baik selama menyelesaikan skripsi ini. Saya mohon maaf jika saya banyak melakukan kesalahan dan banyak merepotkan ibu. Terimakasih atas segala waktu dan ilmu yang telah ibu berikan kepada saya.
- + Terimakasih banyak untuk *Indra Nandaputra Lasaib* yang selama ini menjadi latar belakang saya selama skripsi selalu mensupport saya agar tidak bermalas-malasan. Selalu setia menemani saat waktu apapun semoga ALLAH mengabulkan doa-doa kita selama ini.
- + Terimakasih kepada sahabatku *Azry Cahyanti* dari semester 1 sampai sekarang yang selalu setia sama saya dan sudah bersedia meluangkan waktu banyak buat saya membantu saya sampai perjuangan terakhir dan terimakasih telah kasih tempat tidur selama saya mengerjakan skripsi dan kuisisioner.
- + Terimakasih juga untuk sahabatku *Patri Khoiriyawati* awal pertemanan yang bertemu di semester 2 sampai sekarang teman yang selalu perhatian dalam segala apapun dan selalu jadi partner terbaik. Selalu mensupport apapun dan membantu banyak selama saya mengeluh masalah kuisisioner dan dalam segala hal selama mengeluh kesah.
- + Termakasih *My Sweety Argita Septiandani, Furi Utami, dan Alfiyatus Sa'diyah* yang selalu mensupport saya dan mendoakan saya selalu sampai akhirnya saya selesai. Dan termakasihku kepada *Rusdiantoro* dan *Fariz Fauzi* yang mengajak saya liburan singkatnya sejenak dikala pusing kuisisioner.
- + Terimakasih kepada sahabatku dari SMP *M Shabri Tawakill* dan *Maria Jessica* yang membantu saya dalam pengerjaan kuisisioner.
- + Terimakasih kepada *Anggia Chriss Indriana, Rafidah Almas, Nadira Diasri, Almira Sonia D, Elmafelita, Aisa Darmayanti, Ika Kartikawati* dan *Cindy* terimakasih untuk meluangkan waktu datang kesidang saya makasih banyak.

- ✚ Terimakasih untuk saudaraku tercinta *Nur lailiya Rosaa* dan *Herera Kosasih* yang mensupport saya waktu sidang.
- ✚ Terimakasih kepada teman seperjuangan satu dosen pembimbing, *Bella Jihan Ita, Yuni Iqlimah, Claudia Laveda, Paafi Cerry, Amelia Dessy, Dewi Mentari, Lilis Zainal, Oktavia Maharani* dan *Giovani* yang selalu membantu dan mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan skripsi.
- ✚ Terimakasih kepada segenap keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, perhatian dan kasih sayangnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ✚ Terimakasih juga kepada semua orang yang sudah memberikan bantuan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT karena atas segala karunia dan rahmat-Nya, sehingga skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Sikap, Kesesuaian, dan Pengaruh Sosial terhadap Adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah Bank BRI di Surabaya”

Tujuan penulis skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana program studi manajemen STIE Perbanas Surabaya.

Dalam kesempatan ini saya menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah mendukung dan memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. pada kesempatan ini dengan penuh ketulusan saya mengucapkan terimakasih kepada:

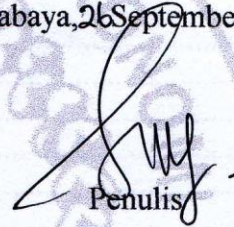
1. **Bapak Lutfi, SE., M.Fin** selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. **Ibu Dr. Muazaroh, SE., M.T** selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya, sekaligus Dosen Wali yang selama ini memberikan petunjuk dan arahan dalam penyusunan skripsi.
3. **Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si**, selaku Dosen Pembimbing yang sangat berperan besar atas selesainya skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang menjadi bekal untuk penulis dalam penyusunan skripsi.



5. Segenap karyawan dan staff akademik serta staff perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak membantu menyediakan literature yang diperlukan dalam penulisan skripsi.

Terimakasih atas semua kebaikan yang telah diberikan akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dipergunakan sebaik-baiknya.

Surabaya, 26 September 2017

  
Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI .....	ii
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	 8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	20
2.4 Kerangka Pemikiran .....	20
2.5 Hipotesis .....	21
 BAB III METODE PENELITIAN .....	 22
3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Batasan Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	23
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
3.5 Instrument Penelitian.....	27
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	29
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	30
3.9 Teknik Analisis Data.....	30
 BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA....	 35
4.1 Gambaran dan Subyek Penelitian.....	35
4.2 Analisis Data.....	40
4.3 Pembahasan .....	54

BAB V	PENUTUP .....	58
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	58
5.3	Saran .....	59

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Persentase Pengguna SMS/Mobile Banking Terhadap Total Nasabah Tahun 2015	2
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu	13
Tabel 3.1 : Interval Kelas	26
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Kuesioner	27
Tabel 4.1 : Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 : Kategori Usia	36
Tabel 4.3 : Kategori Pendidikan	37
Tabel 4.5 : Kategori Lama Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BRI	38
Tabel 4.6 : Kategori Jumlah Penggunaan	39
Tabel 4.7 : Kategori Mean dari Variable Bebas dan Terikat	40
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sikap	41
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesesuaian	42
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengaruh Sosial	42
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Adopsi	43
Tabel 4.12 : Hasil Pengujian Validitas	44
Tabel 4.13 : Hasil Pengujian Reliabilitas	45
Tabel 4.14 : Perhitungan Normalitas Data	46
Tabel 4.15 : Hasil Perhitungan Uji Multikolonieritas	47
Tabel 4.16 : Koefisien Regresi Berganda	49
Tabel 4.17 : Hasil Perhitungan Pengaruh Parsial	50
Tabel 4.18 : Perhitungan Uji Pengaruh Simultan	52

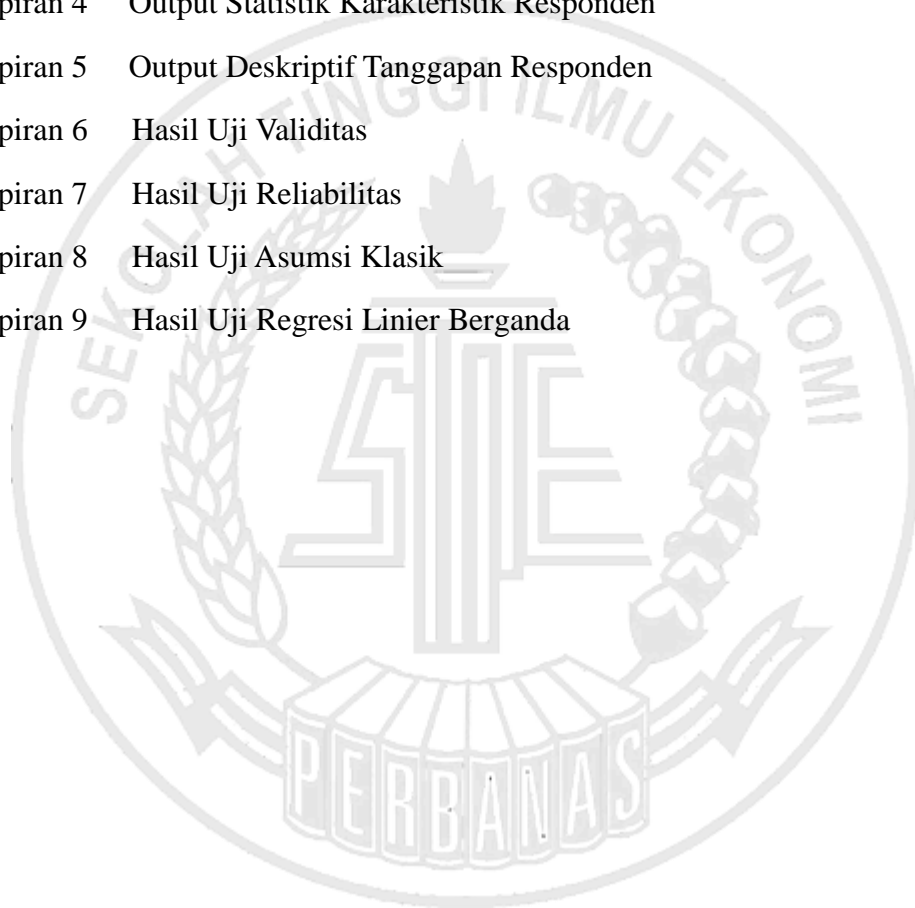


## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu Oleh Nur Alam Siddik, Gang Sun, Cui Yan, dan Sajal Kabiraj	9
Gambar 2.2 : Kerangka Penelitian Terdahulu Oleh Diluxshy Ravichandran dan Madana Hiti Bandaralage Ayesha Harshani Madana	11
Gambar 2.3 : Kerangka Penelitian Terdahulu Oleh Agbemabiese George Cudjoe, Patrick Amfo Anim, Joseph Gerald Nii Tetteh Nyanyofio	13
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	21

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 Output Statistik Karakteristik Responden
- Lampiran 5 Output Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda



**THE INFLUENCE OF ATTITUDES, COMPATIBILITY AND  
SOCIAL INFLUENCE TO ADPTION MOBILE BANKING  
FOR BANK BRI CUSTOMERS  
IN SURABAYA**

**Shafira Rizqika Yumsa**

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210113@students.perbanas.ac.id

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to know how big the influence of attitude influence, conformity, and social influence to Mobile Banking adoption for BRI Bank customer in Surabaya simultaneously and partially.*

*This study uses all customers of Bank BRI in Surabaya who use mobile banking as a means of transaction banking, engineering judgmental and purposive sampling. Samples in this study amounted to 80 respondents who live in Surabaya and are customers of Bank BRI in Surabaya who use mobile banking as a means of banking transactions. Data used in this research is primary data obtained through survey by using questionnaire. The data analysis used in this research is descriptive analysis, classical asymmetry, and multiple linear regression using SPSS ver program. 20.00.*

*Based on the analysis and results of this study found that simultaneously attitude, suitability, and social influence have a significant positive influence on the adoption of Mobile Banking for customers of Bank BRI in Surabaya. But on partially analysis only attitudes and social influences have a positive influence on the adoption of BRI Mobile Banking in Surabaya and the suitability has a negative effect on the adoption of BRI Mobile Banking in Surabaya.*

**Keyword** : *The Influence Of Attitudes, Compatibility, Social Influence, Adoption.*